

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai industri yang beroperasi di sektor jasa dan menciptakan, menawarkan, dan mengirimkan produk dan layanan kepada klien. Kerjasama dan pembagian tugas sesuai bidang keahlian diperlukan untuk melaksanakan penyediaan dan pelayanan barang hotel (Maghfira Napu & Nurhidayat, 2023). Hotel memiliki 4 pilar utama yaitu Pemasaran, Keuangan, Sumber Daya Manusia, dan Operasional.

Dalam industri perhotelan sangatlah penting untuk memperhatikan bahkan meningkatkan *employee engagement* agar dengan semakin banyaknya pegawai yang merasa terlibat ataupun *connected* kepuasan tamu pun dapat tercapai sehingga citra hotel dapat terjaga melalui kepuasan tamu yang ditunjukkan melalui ulasan tamu. Kurangnya *employee engagement* yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu dapat menjadi *boomerang* bagi hotel dan menjadikan citra hotel menjadi turun atau buruk di dalam ulasan yang diberikan oleh tamu. Respon dari setiap tamu yang menginap pun tidak selalu positif melainkan terkadang tamu memberikan respon yang negatif pula terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai.

Menurut Schaufeli & Bakker, 2004 (dalam Febriansyah & Ginting, 2020) *employee engagement* memiliki 3 dimensi, yakni meliputi:

1. *Vigor* (Semangat)

Vigor merujuk kepada tingkat energi serta antusiasme yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki semangat tinggi biasanya menunjukkan antusiasme besar, berenergi tinggi, disiplin dan tidak mudah lelah saat menghadapi tantangan pekerjaan.

2. *Dedication* (Dedikasi)

Dedication merujuk pada keterlibatan emosional dan komitmen seorang karyawan terhadap pekerjaannya, mencakup rasa bangga, inspirasi, dan tantangan yang dirasakan karyawan dalam pekerjaannya. Karyawan yang berdedikasi biasanya memiliki rasa ingin berpartisipasi yang kuat, merasa bangga dengan pekerjaannya, serta berusaha menyumbangkan sesuatu yang optimal bagi tim.

3. *Absorption* (Penghayatan)

Absorption mengacu pada tingkat dimana seorang karyawan sepenuhnya terlibat serta terfokus atas pekerjaannya, sering kali sampai tingkat di mana mereka merasa waktu berlalu tanpa disadari. Karyawan yang mengalami absorpsi cenderung memiliki rasa komitmen yang tinggi dengan perhatian yang penuh dan bertanggung jawab.

Berikut merupakan beberapa keluhan tamu Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort yang sudah dikutip serta dipisahkan berdasarkan dimensi *employee engagement*.

TABEL 1

KELUHAN TAMU SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH & RESORT

No.	Keluhan	Dimensi Employee Engagement
1.	<i>“The staff were rude, misinformed and completely incompetent. I ended up in tears and horrified at the way staff treated me and what I thought would be a wonderful experience with my family turned into a nightmare”</i> (April 2024)	<i>Vigor, Absorption</i>
2.	<i>“As a local tourist from Indonesia, I feel treated differently compare to other international tourists, especially in Cucina beach resto”</i> (April 2024)	<i>Vigor, Dedication, Absorption</i>
3.	<i>“Terrible management and front office team”</i> (Februari 2024)	<i>Vigor, Dedication</i>
4.	<i>“What a rude management, I got stolen and when I complained to the lady manager I got threatened of calling the police, she pointed at me so rudely”</i> (Mei 2024)	<i>Dedication, Absorption</i>
5.	<i>“There were no one to show you around where anything was and you just have to navigate yourself and walk all over on the first day just to find things. The staff were clueless about what was going on here, and it was difficult to get any help. They weren’t properly trained”</i> (Juli 2024)	<i>Vigor, Dedication, Absorption</i>
6.	<i>“Quality of food and drink was below 5 star no quality control on either and as a result my husband and I got salmonella and campylobacter, Rooms were also not cleaned properly. Staff were untrained and not manager properly, bad service from incompetent staff”</i>	<i>Dedication, Absorption</i>

	(Januari 2024)	
7.	<i>"Its very bad hotel, the service was terrible and the rooms were stinky smells like mold and we checked a few rooms and they had almost the same smell. The breakfast was also very bad u had to wait for everything almost 10 minutes. We are always going to Sofitel everywhere but this is the first time in our life that Sofitel had such a bad service"</i> (Januari 2024)	Vigor, Dedication, Absorption
8.	<i>"Nothing good about Sofitel Bali. Reception staff was very rude and not helpful at all, I also cancelled my second stay 2 nights due to this behaviour of the staff. Very disappointed"</i> (Juni 2024)	Vigor, Dedication
9.	<i>"They claim it as a 5-stars hotel, but their customer service on their social media is very sucks. Our room was not too clean. Still have some hairs on the floor, and there's an ash from cigarette on the balcony floor"</i> (November 2023)	Vigor, Dedication, Absorption
10.	<i>"I was asking the security lady for directions, and she answered rudely "near the pool". Please train your staff on how to interact with customers."</i> (Maret 2024)	Vigor, Absorption

Sumber : TripAdvisor & Google Review, 2024

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort masih mendapatkan beberapa keluhan dalam segi pelayanan ataupun fasilitas selama 6 bulan terakhir. Dari keluhan tersebut peneliti membuat matriks dan mengkategorikan setiap keluhan ke dalam dimensi-dimensi dari *employee engagement* yang dianggap tidak sesuai atau belum terpenuhi.

Nurmubin dan Rezeki (2022) menyatakan bahwa *employee performance* yang buruk ialah satu dari permasalahan yang kerap terjadi di

perusahaan, baik swasta ataupun pemerintah. Ini disebabkan oleh berbagai masalah dalam aktivitas dan hubungan kerja yang tidak berjalan dengan baik. Studi “Indonesia Skills Report” oleh John Burgess (2018) menunjukkan bahwa 60% pekerja di Indonesia tidak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan masa depan. Keterampilan digital, kemampuan beradaptasi, dan pemikiran kritis menjadi semakin penting bagi *employee performance* untuk dapat bersaing dan berkembang di dunia kerja saat ini.

Hotimah et al. (2023) menjelaskan bahwa pada era digital saat ini perusahaan perlu meningkatkan persyaratan kompetensi tenaga kerja untuk menghadapi tantangan di era modern. Tidak hanya diperlukan kemampuan teknis, tetapi juga keterampilan manusia dan soft skill, seperti etos kerja, kesadaran sosial, dan fleksibel. Dengan masuknya era digital, terdapat beberapa kebutuhan untuk mengubah struktur organisasi dan fungsi sumber daya manusia. Perubahan ini termasuk membangun budaya inovatif, kerjasama antar departemen, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan output. Dilanjutkan oleh Putro (2024) saat ini organisasi menghadapi berbagai masalah berkaitan dengan manajemen karyawan. Salah satunya adalah bagaimana memastikan strategi SDM yang diterapkan dapat menyesuaikan diri dengan cara kerja yang semakin digital dan lingkungan kerja. Strategi sumber daya manusia berfokus pada masalah seperti kekurangan keterampilan, kelelahan digital, dan integrasi teknologi dengan budaya kerja.

Febriansyah & Ginting (2020) mengemukakan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan adalah salah satu cara perusahaan dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dengan demikian, *employee performance* dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kemajuan perusahaan. Masalah kesejahteraan adalah salah satu komponen yang mempengaruhi *employee performance*.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort merupakan *5 star resort* dengan total 435 pegawai. Sofitel memperhatikan keterlibatan setiap pegawainya yang bertujuan untuk meningkatkan *employee performance* dengan menciptakan beberapa program untuk meningkatkan komitmen, antusiasme, dan dedikasi karyawan terhadap pekerjaan mereka, serta memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan termotivasi. Tabel berikut merupakan beberapa program *employee engagement* yang diadakan tiap tahunnya.

Dengan memberikan peluang bagi para pegawai untuk merasa *engaged* program ini dapat meningkatkan kesejahteraan mereka serta keterlibatan dan komitmen terhadap resort, program ini menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memperkuat ikatan antara pegawai dan resort dengan harapan pegawai memiliki kinerja yang baik dengan lingkungan kerja yang sehat.

Maka dari itu peneliti tertarik dan ingin memberikan pemahaman tentang program *Employee Engagement* terhadap *Employee Performance* di Sofitel Bali Nusa Dua dan memutuskan untuk menjalankan penelitian dengan judul

: “IMPLEMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH & RESORT”

B. Rumusan Masalah

Di bawah ini merupakan rumusan masalah yang disusun atas dasar pembahasan latar belakang di atas:

1. Bagaimana program *employee engagement* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort?
2. Bagaimana *employee performance* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort?
3. Bagaimana implementasi program *employee engagement* terhadap *employee performance* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui program *employee engagement* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort.
2. Untuk mengetahui *employee performance* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort.
3. Untuk mengetahui implementasi program *employee engagement* terhadap *employee performance* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Akademik

Diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai kajian lebih lanjut mengenai implementasi program *employee engagement* terhadap *employee performance*.

b. Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti mendapatkan pengetahuan serta pengalaman tentang implementasi program *employee engagement* terhadap *employee performance* di resort. Dan diharapkan bahwa peneliti dapat berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Harapannya, penelitian ini bisa memberikan masukan atau penilaian kritik dan saran untuk Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort, dan sebagai tambahan informasi serta referensi dalam strategi pengembangan peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai di Sofitel Bali Nusa Dua Beach & Resort.